RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015 2016

Bureau des infractions et amendes

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

ENSEMBLE
on agit pour une société juste et équitable

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015 2016

Bureau des infractions et amendes

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

LE MESSAGE DU **DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ**

C'est avec fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport décrit fidèlement la mission du BIA, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que du volume des activités et des services. Il fait état des résultats atteints au regard de son Plan d'action 2015-2016, dont les objectifs découlent des indicateurs figurant à sa convention de performance et d'imputabilité.

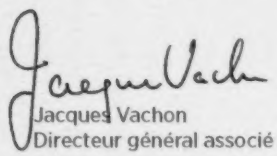
Cette année encore, le BIA a mis tout en œuvre pour soutenir efficacement les activités du ministère de la Justice du Québec en matière pénale.

Dans sa recherche d'efficience et d'efficacité, le BIA s'efforce de mettre en place des processus pour traiter un volume de dossiers en croissance, tout en poursuivant un objectif de réduction des délais de traitement.

Nos résultats témoignent également de notre souci constant de favoriser l'accès à la justice et d'optimiser nos façons de faire pour offrir des services de grande qualité.

Parmi les faits saillants de l'année, la mise en place du nouveau Code de procédure civile (NCPC) est sans doute celui qui a monopolisé notre attention. Ce changement a eu des incidences importantes sur les gestes à poser par le percepteur des amendes, mais aussi sur l'ensemble des choix faits par le BIA et par le personnel au cours de l'année.

Je remercie chaleureusement les membres du personnel d'avoir grandement contribué à l'atteinte de ces résultats en y mettant leur cœur et leur expertise. Je tiens aussi à remercier les membres de la direction du BIA pour l'engagement dont ils ont fait preuve dans la réalisation de leurs mandats.



Jacques Vachon
Directeur général associé

Québec, septembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 7

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 9

Les faits saillants 11

L'organisation 12

- La mission 12
- La clientèle 12
- Les services 13

Les ressources disponibles et leur utilisation 14

- L'effectif 14
- Le budget 15
- Les revenus et les recettes 16
- Le volume des activités 18

Les résultats atteints au regard du Plan d'action 2015-2016 du BIA 21

Orientation 1

- Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 21

Orientation 2

- Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen 23

Annexe

- Indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2015-2016 26

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

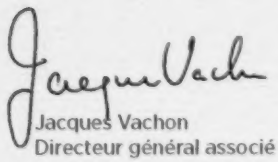
LA DÉCLARATION DE LA **DIRECTION**

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette déclaration confirme l'exactitude, l'intégralité et la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2015-2016 du BIA et des engagements de la Convention de performance et d'imputabilité. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.



Jacques Vachon
Directeur général associé

Québec, septembre 2016

Les membres du comité de la direction du BIA
au 31 mars 2016 :

M^me^ Marie-Andrée Allard
Directrice de la gestion des infractions

M^me^ Céline Dufresne
Directrice du soutien aux opérations

M^me^ Renée Giguère
Directrice par intérim de la perception des amendes

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA **DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE**

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Francine Asselin

Francine Asselin, CPA, CA
Directrice de la vérification interne

Québec, septembre 2016

LES FAITS **SAILLANTS**

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du BIA au cours de 2015-2016. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

Le BIA a participé aux travaux d'implantation concernant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1er janvier 2016, notamment en ce qui a trait à ses activités en matière d'exécution forcée des jugements.

Ainsi, le BIA a révisé ses processus administratifs et technologiques dans les domaines suivants:

- amélioration du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) afin de le rendre fonctionnel pour exécuter les jugements suivant les nouvelles dispositions en matière civile;
- mise à jour de l'aide en ligne, afin de favoriser l'apprentissage des nouvelles dispositions par les percepteurs des amendes;
- implantation d'un système d'échange électronique des avis d'exécution, en collaboration avec la SOQUIJ;
- formation de 59 percepteurs d'amendes qui ont participé à l'une des 9 activités de formation portant sur les nouvelles dispositions.

DÉPLOIEMENT D'APPAREILS RADARS PHOTO

Le BIA a participé à la mise en place de la phase 2 des cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Cette phase consiste à déployer progressivement 36 nouveaux appareils. Ce déploiement a entraîné l'embauche de 12 employés supplémentaires pour traiter les dossiers.

AMÉLIORATION DU PAIEMENT EN LIGNE

Le BIA a modifié l'application de paiement en ligne de son site Internet (www.amendes.qc.ca), pour accroître le nombre de paiements en ligne. Le site permet maintenant ce type de paiements pour les dossiers ayant des avis de non-paiement d'amende à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, une convention de performance et d'imputabilité a été conclue en juin 2001. Conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2015-2016 a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Pour leur part, les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens du BIA sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la Convention de performance et d'imputabilité (CPI), la reddition de comptes du directeur général associé du BIA est réalisée par le dépôt du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2015-2016.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, devant laquelle la ministre de la Justice du Québec doit rendre compte des activités du BIA.

LA MISSION

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale. De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire ainsi qu'à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances du Québec, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

LA CLIENTÈLE

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de l'assurance automobile du Québec, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) ainsi que des rapports d'infraction.

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

LES SERVICES

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs:

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs:

- renseignements;
- traitement des paiements;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution établis au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement:
  - entente de paiement;
  - saisie;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - travaux compensatoires;
  - demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants:

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- renseignements sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET **LEUR UTILISATION**

Les données présentées dans les sections L'effectif, Le budget et Les revenus et les recettes sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Répartition de l'effectif par direction au 31 mars 2016

SECTEUR	2014-2015			2015-2016		
	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ
	Régulier	Occasionnel		Régulier	Occasionnel	
Direction générale	6	0	5,96	5	0	5,45
Gestion des infractions	45	22	61,16	49	21	63,57
Soutien aux opérations	37	11	45,23	42	10	49,46
Perception des amendes	59	15	73,62	57	17	70,25
Total	**147**	**48**	**185,97**	**153**	**48**	**188,73**

En 2015-2016, le BIA avait une cible d'effectif utilisé de 225,39 ETC. L'écart entre la cible et l'effectif utilisé s'explique principalement par une modification de l'échéancier de la phase 2 du projet de déploiement des appareils de contrôle automatisé et de surveillance aux feux rouges. Ce projet est sous la responsabilité du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. L'échéancier ayant été revu en conséquence, l'ensemble des ressources planifiées par le BIA n'ont pas été embauchées comme prévu.

Répartition de l'effectif par corps d'emploi au 31 mars 2016

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015		2015-2016	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%
Encadrement	10	5,1	9	4,5
Professionnel et juriste	12	6,2	13	6,5
Technicien	108	55,4	111	55,2
Personnel de bureau	65	33,3	68	33,8
Total	**195**	**100**	**201**	**100**

L'augmentation du nombre d'employés s'explique principalement par l'embauche d'une partie des ressources planifiées pour le déploiement des appareils de contrôle automatisé et de surveillance aux feux rouges.

Le budget

Budget et dépenses par secteur

SECTEUR	2014-2015	2015-2016		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	DÉPENSES RÉELLES[1]	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				
Direction générale	502	440	487	(15)	(3,0)
Gestion des infractions	2 656	2 533	2 656	0	0,0
Soutien aux opérations	3 187	3 442	3 779	592	18,6
Perception des amendes	3 600	3 556	3 331	(269)	(7,5)
Sous-total	**9 945**	**9 971**	**10 253**	**308**	**3,1**
Immobilisations	237	805	16	(221)	(93,3)
Total	**10 182**	**10 776**	**10 269**	**87**	**0,9**
Créances douteuses[4]	2 513	3000	8 066	5 553	221,0

1. Ces données proviennent des comptes publics 2014-2015.
2. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
3. Il s'agit de données préliminaires.
4. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée pour les créances douteuses. Les années ne sont donc pas comparables.

Budget par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2014-2015	2015-2016		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	DÉPENSES RÉELLES[1]	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				
Rémunération	7 866	7 386	7 778	(88)	(1,2)
Fonctionnement[4]	2 079	2 585	2 475	396	19,0
Immobilisations	237	805	16	(221)	(93,3)
Total	**10 182**	**10 776**	**10 269**	**87**	**0,9**
Créances douteuses[5]	2 513	3000	8066	5 553	221,0

1. Ces données proviennent des comptes publics 2014-2015.
2. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
3. Il s'agit de données préliminaires.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services administratifs du ministère de la Justice.
5. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée pour les créances douteuses. Les années ne sont donc pas comparables.

En 2015-2016, les dépenses totales du BIA ont augmenté de 87 k$, soit moins de 1% d'augmentation par rapport aux dépenses de 2014-2015. Cette performance est le résultat d'efforts soutenus de contrôle des dépenses.

Le BIA a inscrit des dépenses d'immobilisations de 16,0 k$, excluant celles relatives à la mise en place du nouveau Code de procédure civile. Ces dernières ont été comptabilisées en dépenses de fonctionnement.

Les revenus et les recettes

Les revenus et les recettes présentés dans le tableau suivant correspondent à l'ensemble des sommes dues à l'État ou recouvrées au cours de l'exercice financier. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés aux fins de non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé du revenu.

Revenus et recettes assujettis au fonds consolidé du revenu (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2015/2016	
	2014	2015	2016	M$	%
Revenus	147,2	140,2	141,5	1,3	0,9
Recettes	125,9	122,0	127,5	5,5	4,5
Ratio recettes/revenus	**85,5%**	**87,0%**	**90,1%**		

L'augmentation des revenus et recettes est liée à la légère hausse de la volumétrie traitée au BIA et reliée au fonds consolidé du revenu. De plus, le BIA a modifié ses opérations de saisie de données dans le processus de traitement des constats portatifs, en confiant une partie de ces opérations à un fournisseur externe. Il en a résulté une réduction des inventaires et des délais de traitement, et donc une comptabilisation des recettes plus proche de la date des revenus, pour un ratio recettes/revenus atteignant 90,1% en 2015-2016.

Recettes non assujetties au fonds consolidé du revenu (en millions de dollars)

Les tableaux suivants présentent les sommes perçues non assujetties au fonds consolidé du revenu ainsi que la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération) récupérée par le BIA. Ces sommes sont présentées à titre indicatif et ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

ÉLÉMENT	EN MILLIONS DE DOLLARS			VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	M$	%
Recettes non assujetties au fonds consolidé du revenu	35,2	46,7	43,1	(3,6)	(7,7)

ÉLÉMENT	EN MILLIONS DE DOLLARS		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valeur des règlements en travaux compensatoires	13,1	21,1	16,2
Valeur des règlements en jours d'emprisonnement	3,4	14,3	1,3

Le Programme de travaux compensatoires est administré par le ministère de la Sécurité publique. Grâce à ce programme, un débiteur qui ne peut payer l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné peut s'acquitter du paiement des sommes dues en effectuant des travaux compensatoires. Pour y avoir accès, le débiteur doit démontrer au percepteur des amendes qu'il n'a pas les moyens financiers d'acquitter l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné. Si le percepteur des amendes évalue, après examen du dossier, qu'il y a en effet incapacité financière, un engagement à effectuer des travaux compensatoires sera signé.

L'emprisonnement à défaut de paiement d'une amende est possible pour toute infraction à l'égard d'une loi ou d'un règlement du Québec ou d'une municipalité. Toutefois, il a été aboli pour les infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal relatif à la circulation ou au stationnement.

En 2015-2016, le BIA a perçu des recettes et des règlements non pécuniaires pour l'équivalent de 188,1 M$. Ces recettes étaient de 127,5 M$ pour le fonds consolidé du revenu, de 43,1 M$ non assujettis au fonds consolidé du revenu, de 16,2 M$ au titre de travaux compensatoires et de 1,3 M$ en jours d'emprisonnement.

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction reçus	**294 712**	**291 768**	**306 009**	**14 241**	**4,9**
- sur support papier	294 712	291 768	279 388	(12 380)	(4,2)
- sur support électronique			26 621	26 621[1]	s. o.
Rapports d'infraction reçus	**168 557**	**255 459**	**224 139**	**(31 320)**	**(12,3)**
- sur support papier	67 082	71 299	53 171	(18 128)	(25,4)
- sur support électronique	101 475	184 160	170 968	(13 192)	(7,2)
Total des constats et rapports d'infraction reçus	**463 269**	**547 227**	**530 148**	**(17 079)**	**(3,1)**
Constats d'infraction délivrés par le BIA	**154 734**	**232 299**	**212 707**	**(19 592)**	**(8,4)**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**164 136**	**164 028**	**174 690**	**10 662**	**6,5**

1. La transmission électronique de constats portatifs a débuté en avril 2015. Il s'agit de constats portatifs de la SAAQ.

Pour l'année 2015-2016, le nombre de constats portatifs a augmenté de près de 5 %, alors que le nombre de rapports d'infraction généraux a diminué de 12,3 %. Cette diminution s'explique principalement par la diminution du nombre de dossiers de cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges, qui est passé de 177 461 en 2014-2015 à 156 148 en 2015-2016. La volumétrie totale a donc diminué de 3,1 %.

Le nombre de dossiers transférés à la Cour a augmenté de 6,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique principalement par la démarche LEAN, réalisée en 2013-2014, laquelle a entraîné l'optimisation des processus de travail dans ce secteur d'activité.

Les jugements reçus

Volume des dossiers en perception

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	171 478	167 985	168 931	946	0,6
Provenant des cours municipales	17 747	18 270	17 841	(429)	(2,3)
Sous-total – pénal	**189 225**	**186 255**	**186 772**	**517**	**0,3**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	38 052	64 879	76 133	11 254	17,3
TOTAL	**227 277**	**251 134**	**262 905**	**11 771**	**4,7**

Pour l'exercice financier 2015-2016, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent. Cette variation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec en matière criminelle.

Les jugements fermés

Volume des jugements fermés

CATÉGORIE	JUGEMENT FERMÉ				
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	166 803	170 281	165 064	(5 217)	(3,1)
Provenant des cours municipales	15 304	16 240	16 854	614	3,8
Sous-total – pénal	**182 107**	**186 521**	**181 918**	**(4 603)**	**(2,5)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	31 428	40 728	46 737	6 009	14,8
TOTAL	**213 535**	**227 249**	**228 655**	**1 406**	**0,6**

Les activités en matière d'exécution des jugements ont contribué à fermer 1406 jugements de plus en 2015-2016, comparativement à 2014-2015. Pour qu'un jugement soit considéré comme fermé, il doit avoir un solde nul ou avoir été fermé administrativement. En ce qui concerne les jugements provenant des cours municipales, ils sont transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

Les services à la population

Appels téléphoniques reçus et traités au centre contact clients et aux bureaux régionaux

ÉLÉMENT	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Centre contact clients					
Appels reçus	230 164	247 765	256 032	8 267	3,3
Appels traités	222 356	237 967	238 350	383	0,2
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	96,5 %	96,0 %	93,1 %	--------	(2,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	893	960	965	5	0,5
Bureaux régionaux					
Appels reçus	162 861	179 969	195 097	15 128	8,4
Appels traités	154 364	165 156	171 520	6 364	3,9
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	94,8 %	91,8 %	87,9 %	--------	(3,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	620	666	694	28	4,2
Total					
Appels reçus	393 025	427 734	451 129	23 395	5,5
Appels traités	376 720	403 123	409 870	6 717	1,7

Au cours de l'exercice 2015-2016, le centre contact clients et les bureaux régionaux ont traité 90,9 % des 451 129 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement légèrement inférieur à celui de 2014-2015.

La hausse du nombre d'appels reçus au centre contact clients résulte d'un problème téléphonique ayant obligé des clients à rappeler de nouveau. Quant à l'augmentation constatée aux bureaux régionaux, elle suit la tendance à la hausse du nombre de jugements reçus.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU **PLAN D'ACTION 2015-2016 DU BIA**

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2015-2016 ont été déterminés en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des engagements du BIA inscrits dans sa Convention de performance et d'imputabilité et dans son Plan d'action 2015-2016. Certains des indicateurs suivants sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

Axe 1.1 **Les relations avec les citoyens**

Objectif 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	84,9	81,8	81,3

1 Engagement pris par le BIA dans la Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice

Le BIA a dépassé sa cible en matière d'accessibilité téléphonique. Ainsi, son personnel a répondu à 208 029 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 3 203 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes a légèrement diminué, passant de 81,8 % à 81,3 %.

Les autres objectifs du service ont été maintenus :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours ;
- numériser les 29 582 courriels et télécopies reçus ;
- répondre aux correspondances reçues ;
- assurer des services de qualité grâce à la formation continue offerte aux préposés.

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	CIBLE (JOURS)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOURS)	27,9	27,9	28,7

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes

En 2015-2016, le BIA a traité 15 461 demandes de divulgation de la preuve de constats d'infraction, soit 1 819 de plus que l'année précédente. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes a légèrement augmenté. Malgré la hausse du nombre des demandes de divulgation, le délai de traitement demeure sous la cible de 30 jours, grâce à l'optimisation du traitement des demandes et à la formation de deux nouveaux employés pour le traitement des bons de travail.

Objectif 1.1.2 Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	CIBLE (%)	20	21	21
	RÉSULTAT (%)	21,4	22,3	25,0

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 22,3 % en 2014-2015 à 25,0 % en 2015-2016. Cette hausse est le fruit des efforts déployés au cours des dernières années pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Ces résultats sont attribuables aux interventions des préposés pour promouvoir les ententes de paiement à prélèvements préautorisés et à l'acceptation des paiements en ligne pour les dossiers ayant des avis de non-paiement d'amende à la SAAQ.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Axe 2.1 La performance du BIA

Objectif 2.1.1 Traiter dans les délais les constats d'infraction provenant des mandants

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	CIBLE (%)	83	83	80
	RÉSULTAT (%)	42,3	68,4	75,2

L'année 2015-2016 a été marquée par une augmentation importante des constats d'infraction transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA, soit 75,2 %, comparativement à 68,4 % l'année précédente. Cette hausse s'explique par la réception électronique de plus de 25 000 constats portatifs de la SAAQ et par l'accroissement de la capacité de traitement des dossiers à transférer à la Cour.

Le délai moyen pour le traitement des constats continue de diminuer; il atteint 92 jours, en comparaison avec 100 jours l'année précédente.

Objectif 2.1.2 Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT[3] (%)	87,3	87,0	84,8

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou à un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé ;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré ;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement ;
   - un solde nul.
2. Date de fin de délai de paiement.
3. Pour une meilleure représentation de la réalité, des changements ont été apportés sur la méthode de calcul. Le calcul se fait à compter de la date de fin de délai de paiement au lieu de la date de création du mémoire de frais.

En 2015-2016, le résultat fixé a été atteint pour 209 663 jugements des 247 351 jugements reçus. Cette performance est d'autant plus appréciable qu'elle a été réalisée dans un contexte où des efforts importants ont été investis pour assurer la mise en place du NCPC.

Objectif 2.1.3 Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	CIBLE (%)	>100	>100	>100
	RÉSULTAT (%)	94,0	90,5	86,3

En 2015-2016, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année n'a pas été atteint. Plusieurs facteurs expliquent ce résultat :

- le BIA a reçu près de 12 000 jugements de plus en 2015-2016 par rapport à l'année précédente. De ce nombre, plus de 11 000 sont des jugements en matière criminelle. Ces nouveaux jugements, plus difficiles à exécuter, représentent plus de 95 % de l'augmentation des jugements reçus au cours de l'année financière ;
- les percepteurs des bureaux régionaux ont dû traiter un plus grand nombre d'appels, soit 6 400 appels téléphoniques de plus que l'année précédente ;
- l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives indiquées au livre VIII du nouveau Code de procédure civile a ralenti certaines opérations reliées à l'exécution forcée des nouveaux jugements et des jugements à traiter.

Objectif 2.1.4 Limiter la dépense pour créances douteuses

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années	CIBLE (%)	5	5	5
	RÉSULTAT (%)	6,1	1,8	5,7

Pour l'exercice 2015-2016, la dépense pour créances douteuses s'élève à 8,1 M$. Elle représente 5,7 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est légèrement supérieur à la cible fixée.

Rappelons cependant qu'en 2014-2015, le Ministère a ajusté la dépense pour créances douteuses à partir d'une nouvelle méthode de calcul qui tient compte du taux de perception réel des créances au cours des dernières années. En 2015-2016, une autre modification à la méthode de calcul a été apportée, rendant ainsi impraticable toute comparaison entre les trois dernières années.

Objectif 2.1.5 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Recettes assujetties au fonds consolidé du revenu

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (%)	15,3	15,3	15,3
	RÉSULTAT (%)	14,4	15,4	16,4
Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	CIBLE ($)	655 000	655 000	655 000
	RÉSULTAT ($)	640 853	655 946	676 090

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement), les sommes provisionnées pour non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Ce tableau présente le rapport entre les recettes et la rémunération versée et entre les recettes et les ETC utilisés. Il tient compte uniquement des recettes assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les résultats dépassent les cibles fixées et s'améliorent par rapport aux années antérieures.

Recettes assujetties et non assujetties au fonds consolidé du revenu

Aux fins d'information, le BIA présente les rapports entre les recettes et la rémunération versée et entre les recettes et les ETC utilisés pour les recettes assujetties et non assujetties au fonds consolidé du revenu et les règlements non pécuniaires. Au BIA, un ETC utilisé rapporte 904 215 $ en recettes au total, soit un résultat largement supérieur à la cible fixée.

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (%)	15,3	15,3	15,3
	RÉSULTAT (%)	15,8	16,3	16,3
Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	CIBLE ($)	655 000	655 000	655 000
	RÉSULTAT ($)	819 933	907 027	904 215

ANNEXE | INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2015-2016

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique.

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.amendes.qc.ca**.

ISBN : 978-2-550-76917-0 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-76918-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

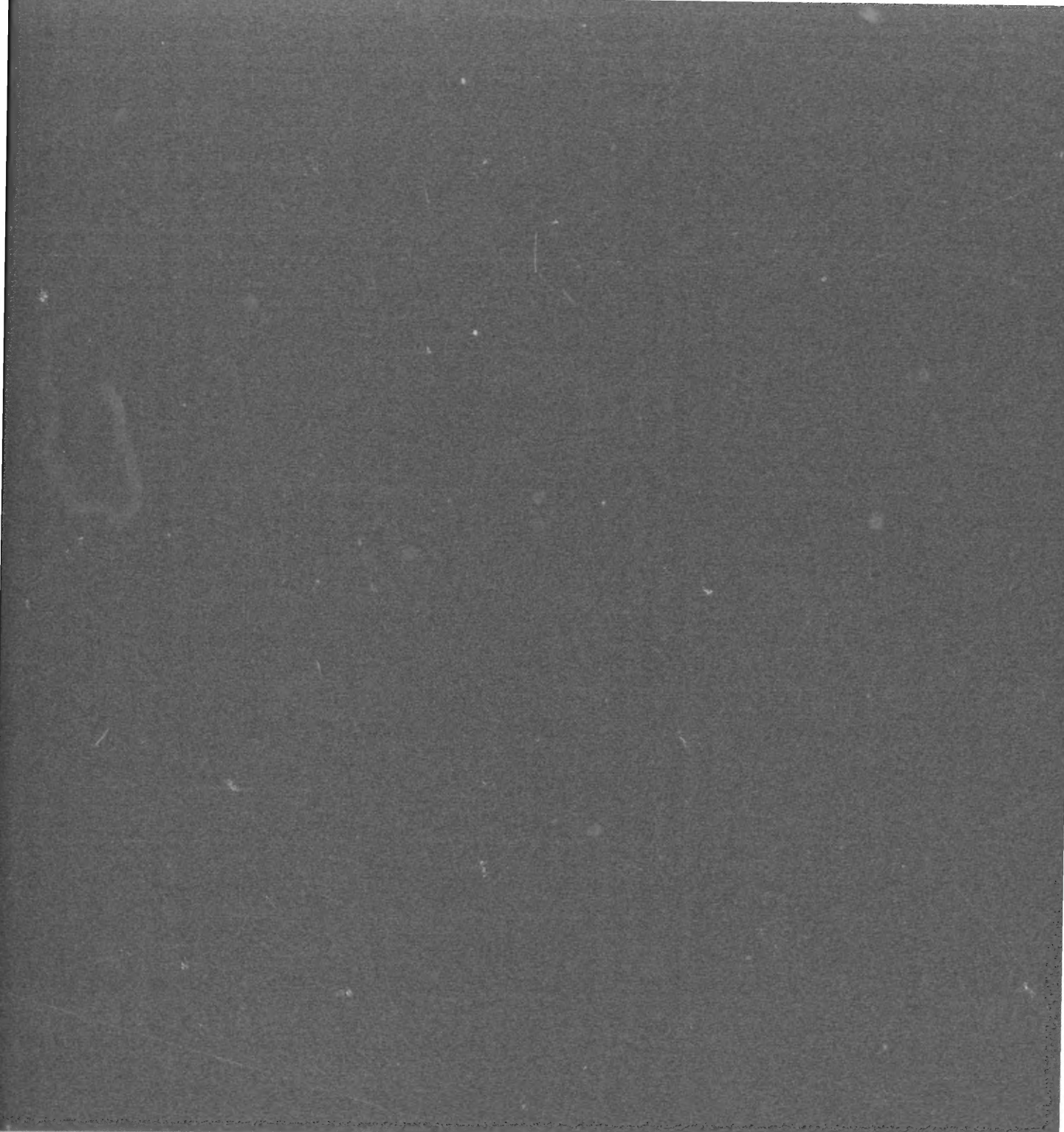
© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %

BIO GAZ

FSC



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

Justice Québec